



ALL. 3 - CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI HOSTING WEB, HOSTING MAIL, PEC E DATA BASE SERVER, CON SOLUZIONE IN CLOUD - DURATA TRIENNALE PERIODO 2019/2022 - CIG. Y102FE35C8

Art. 1 - FINALITA' DEL SERVIZIO e CARATTERISTICHE GENERALI

La procedura è rivolta ad operatori (di seguito *aggiudicatario*) di rilevanza nazionale ed internazionale specializzati nella fornitura e gestione dei servizi di hosting, server, **posta elettronica**, PEC e servizi aggiuntivi con soluzione in Cloud.

Tale servizio dovrà prevedere la **migrazione**, **manutenzione** e **gestione degli host che ospitano i portali web** e gli account di posta **elettronica/ PEC** di Mostra d'Oltremare (di seguito anche *MdO*). In particolare, seguendo le linee guida del presente Capitolato, l'aggiudicatario dovrà fornire:

1. Servizio di **hosting** con Virtual Machine di ultima generazione;
2. Almeno **100 mailbox** con dominio mostradoltremare.it;
3. Gestione **Domini**;
4. Servizio di **Firma Digitale**;
5. **GDPR** - Attività di adeguamento dei processi aziendali relativo al trattamento dati;
6. **Migrazione su nuovo host** dei siti istituzionali, dei domini di MdO, degli account e dei dati di posta elettronica con presa in carico e manutenzione correttiva ed evolutiva degli stessi;
7. **Manutenzione e aggiornamento dei sistemi**, integrati da sistema di **Help Desk** con Assistenza H24 per 365 gg all'anno e fornitura di **Portale di Gestione dei Servizi e Trouble Ticket**.
8. **Backup e restore** dei dati MdO;
9. **Connessione ad internet e sicurezza**: dovrà essere prevista connettività con velocità di 1000 Mbps (garantita almeno 500 Mbps), crittata HTTPS, certificata **SSL DV** (Domain Validated) a 128bit o superiore

ART. 2 – SPECIFICHE TECNICHE MINIME DEL SERVIZIO DI HOSTING

Il servizio di hosting deve consentire alla Mostra d'Oltremare di ospitare le proprie applicazioni presso i server gestiti direttamente dall'aggiudicatario, in ambienti idonei (**Server Farm**), sfruttando tutte le potenzialità delle piattaforme tecnologiche messe a disposizione dal Cloud, sia in termini di configurazioni hardware, che di affidabilità e sicurezza in compliance con il GDPR regolamento UE 679/2016.

Dovrà essere posto a disposizione della Mostra un server dedicato capace di accogliere le applicazioni della Mostra presenti e future.



Il servizio suddetto deve avere almeno le seguenti caratteristiche di base:

- Attribuzione di una Virtual Machine con le seguenti caratteristiche fisiche minime:
 - 8 vCPU
 - 32 Gbyte di Ram
 - 1000 Gbyte di Disco Sata
 - 256 Gbyte di Flash Pool SSD
 - Banda 1000 Mbps (500 Mbps Garantiti)

Su tale server la Mostra d'Oltremare potrà chiedere, senza costi aggiuntivi, l'applicazione dei seguenti Template di Sistema Operativo e quelli con successive versioni.

- Centos7
- Centos6.X – 64 bit
- Centos 6.X – 64bit + Mysql5
- Ubuntu 14.XX 64bit
- Windows Server 2008 R2
- Windows Server 2012
- Ubuntu 12.XX 64 bit
- Ubuntu 12.XX + Mysql5
- Centos 6.X + LAMP
- Ubuntu 14.XX + LAMP

Il Web Server Cliente dovrà essere protetto da firewall di ultimissima generazione. Per sistemi che necessitano della raggiungibilità da internet dovranno essere previste connessioni aventi elevata capacità di banda.

1. Caratteristiche minime della Server Farm

- Locali

Disponibilità di locali attrezzati adeguatamente atti a garantire i livelli di servizio richiesti. I locali devono essere nelle migliori condizioni operative atte al corretto funzionamento dei sistemi, devono operare nel rispetto delle vigenti normative di sicurezza per l'accesso, essere dotati di dispositivi di sicurezza e protezione verso l'ingresso di terzi non autorizzati, devono possedere i necessari requisiti urbanistici per l'utilizzo di sistemi di telecomunicazione ed essere idonei sia tecnicamente sia in relazione alla normativa comunitaria, nazionale e regionale applicabile e alle disposizioni regolamentari ed amministrative emanate da autorità statali, regionali e comunali o altre Autorità competenti. I siti prescelti si devono trovare sul territorio nazionale.

- Presidio



Per presidio si intendono le prestazioni professionali relative alla corretta conduzione dei sistemi e le attività sistemistiche di manutenzione evolutiva e correttiva degli apparati hw/sw necessari per l'esercizio delle applicazioni. Dovranno essere specificate le referenze e le figure professionali tecnico/sistemistiche/manageriali preposte all'erogazione del servizio.

In ogni caso deve essere garantita l'erogazione dei necessari servizi di installazione e assistenza sistemistica presso la Mostra d'Oltremare, laddove necessario e previsto.

2. Caratteristiche servizio di Trasferimento File

Dovrà essere previsto Il servizio di Trasferimento File che serve a garantire la trasmissione di dati tra due sistemi qualsiasi connessi alla Mostra d'Oltremare.

Tale servizio FTP deve prevedere le seguenti funzionalità di base:

- Trattamento di file che contengono dati di qualsiasi formato;
- Scambio bidirezionale tra due sistemi;

ART. 3 – SPECIFICHE SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA

Il servizio di **posta elettronica** deve assicurare la gestione e creazione di almeno **100 caselle di mail** di tipo professionale con estensione MAPI e sincronia per il Mobile, che abbiano uno **spazio totale** disponibile per casella **illimitato** (con possibilità di modificare le dimensioni dello spazio di memoria per ogni singola casella e-mail), prevedere l'applicazione di filtri antivirus e antispamming;

Il servizio di posta elettronica è implementato attraverso la presenza di gestori di posta (Mail Server) in grado di:

- Operare come agenti di trasporto per la posta, provvedendo a distribuire i messaggi entranti verso il gestore adiacente o di destinazione;
- Agire come uffici postali per servire gli utenti locali, conservando quindi la posta in attesa del collegamento da parte dell'operatore.

Il servizio è integrato con il servizio di sicurezza per il controllo antivirus (virus scanning) sui messaggi scambiati, in modo tale da poter fornire agli aderenti anche una rubrica degli indirizzi di posta, aggiornata centralmente.

L'accesso ai messaggi ricevuti può avvenire in due modalità:

- Scaricando localmente sul proprio client presso il proprio ufficio;
- Leggendo direttamente i messaggi tramite webmail.

In ogni caso devono essere implementati dei meccanismi di gestione (quota) per limitare in numero e dimensioni i messaggi depositati.

Gli standard di riferimento della messaggistica devono comprendere:



- Protocollo POP3/IMAP
- Mapi (Connector di sincronizzazione per posta e dati)
- SMTP per la messaggistica di tipo testuale;
- ESMTP/(S)MIME per messaggistica non solo testuale, comprensiva di eventuale cifratura e firma elettronica da parte del mittente.

ART. 4 – GESTIONE DOMINI – FIRMA DIGITALE - GDPR

- Il servizio di gestione **dei domini** dovrà prevedere la gestione di almeno 100 domini di MdO, con le seguenti specifiche tecniche:
 - spazio web illimitato;
 - casella posta elettronica illimitata
 - portale di gestione e configurazione PHP.
- L'aggiudicatario deve poter fornire il Servizio di **Firma digitale**
- **GDPR** - La SOCIETA' PRESCELTA dovrà garantire l'adeguamento dell'intero sistema informativo ai regolamenti del GDPR - General Data Protection Regulation (EU Regulation 2016/679) in materia di sicurezza e protezione/privacy dei dati.

ART. 5 – MIGRAZIONE

La **Migrazione su nuovo host** interesserà i siti istituzionali, i domini, gli account e i dati di posta elettronica di MdO. Sarà a carico del aggiudicatario la migrazione integrale dei tre siti istituzionali di MdO: (www.mostradoltremare.it/; www.fieradellacasa.eu/; www.nauticsudofficial.it/) e delle 65 mailbox attuali di posta elettronica;

La migrazione degli attuali contenuti ed applicazioni, al fine di garantire l'operatività del servizio sulla nuova infrastruttura, dovrà essere effettuata senza arrecare disservizi agli utenti di MdO. In tale fase l'aggiudicatario dovrà affiancarsi all'attuale fornitore per procedere al passaggio di consegne e concordare con MdO le date e gli orari per la migrazione.

Il servizio di migrazione dell'infrastruttura e dei contenuti nel nuovo ambiente dovrà essere ultimato nel tempo massimo di 12 (dodici) giorni lavorativi a partire dalla data di sottoscrizione del Contratto.

Oltre alla migrazione dei siti web, dei relativi contenuti e del database, occorrerà procedere alla migrazione delle 65 caselle di posta attive, comprensive dei relativi messaggi, della rubrica e del calendario.

Dovranno inoltre essere migrate alla nuova gestione le 12 caselle PEC registrate presso legalmail.



ART. 6 – MANUTENZIONE, ASSISTENZA, HELP DESK

La **Manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi** (compresi quelli software operativi) dovranno essere effettuati periodicamente al fine di mantenere allineato il software di base con l'evoluzione prevista dalle case produttrici ed al fine di garantire le funzionalità previste e concordate con MdO. L'**Assistenza e l'Help Desk** dovrà prevedere l'assistenza H24 per 365 gg all'anno solare, prevedendo l'intervento entro le 4 (quattro) ore non stop (7 giorni su 7) dalla richiesta.

L'aggiudicatario dovrà garantire il ripristino delle normali funzionalità entro 8 ore dalla segnalazione d'intervento; Tali servizi dovranno comprendere un **Portale di Gestione dei Servizi e Trouble Ticket** per permettere MdO di gestire in autonomia i servizi, i domini, gli account di posta elettronica, le PEC, la richiesta dei ticket di assistenza, ecc.,

L'aggiudicatario si obbliga ad assicurare alla Mostra d'Oltremare il servizio di "Assistenza Avanzata" come descritto in dettaglio di seguito:

- Raccolta segnalazione per blocco e/o malfunzionamento dei servizi in oggetto, disponibile "h24x365gg" nell'anno solare;
- Intervento del personale messo a disposizione dall'aggiudicatario per risoluzione, anche d'urgenza, di guasti occorsi all'infrastruttura in questione come specificato di seguito: dal lunedì alla domenica dalle ore 09:00 alle ore 18:00 dell'anno solare.
- Intervento di personale specializzato per la risoluzione di guasti relativi alle apparecchiature dedicate al committente entro 8 ore ;
- Le procedure operative utilizzate nell'ambito della fornitura del servizio, comprendendo in queste le modalità di accesso ai siti, la gestione dei guasti, la gestione degli interventi programmati e le eventuali richieste da parte della Mostra d'Oltremare per eventuali lavorazioni particolari.

Dovrà essere previsto , quindi , un Servizio di Customer Support per il referente della Mostra d'Oltremare tramite l'attivazione di un servizio di assistenza e di Trouble Ticket , con l'obiettivo di supportare la stessa nelle problematiche inerenti i servizi contrattualizzati; tale servizio deve essere erogato attraverso un presidio specializzato atto a ricevere e prendere in carico, durante gli orari precedentemente indicati, le segnalazioni del Referente Tecnico della Mostra d'Oltremare, o sua persona delegata, inoltrate attraverso una chiamata a numero telefonico , mail o portale di gestione.

Inoltre il aggiudicatario s'impegnerà a fornire servizi di rete attraverso i quali, lo stesso aggiudicatario, garantisca la cura delle procedure amministrative per il trasferimento da altro provider ed il mantenimento dei nomi a dominio assegnati alla Mostra d'Oltremare; dovranno inoltre, essere resi i servizi di DNS primario e secondario per ognuno dei domini di cui sopra. Inoltre, il aggiudicatario metterà a disposizione della Mostra d'Oltremare un numero massimo di 100 IP per Server.



Il aggiudicatario produrrà e pubblicherà report analitici (performance di sistema con report di sistema relativi ai seguenti indicatori: utilizzo CPU - utilizzo Memoria - occupazione spazio disco - utilizzo del paging, traffico IP entrante/uscente dagli indirizzi IP assegnati ai server), servizio di controllo della raggiungibilità del server (ping su IP) e monitoring HTTP con notifica indisponibilità;

3. Servizio di Customer Support

Help Desk

Il servizio di help desk deve ricevere segnalazioni tramite chiamata telefonica, posta elettronica, fax e web (**Portale di Gestione dei Servizi e Trouble Ticket**), potendo anche acquisire direttamente, in maniera automatica o semi-automatica, segnalazioni dalle apparecchiature di rete.

Per le chiamate telefoniche e i fax devono essere messi a disposizione degli aderenti almeno 2 numeri telefonici, specifici per l'help desk. Analogamente, per il caso della posta elettronica, vengono resi disponibili due o indirizzi dedicati.

Tutte le chiamate telefoniche devono essere gestite e non rifiutate. Nel caso di completa occupazione degli operatori, si deve attivare un sistema di attesa che raccolga la segnalazione della Mostra d'Oltremare, da notificare al primo operatore libero.

Alla Mostra d'Oltremare deve essere consentito di collegarsi mediante browser web all'applicazione di **Portale di Gestione dei Servizi e Trouble Ticket** per comunicare una richiesta di intervento ed anche per verificare, utilizzando il numero di chiamata precedentemente ricevuto, lo stato di avanzamento del processo di risoluzione dell'intervento richiesto. -

Si precisa che, in considerazione del raggiungimento degli obiettivi di perfetta funzionalità del servizio erogato a regola d'arte e in base alla massima qualità e diligenza, Il aggiudicatario. deve agire con la massima professionalità, con l'utilizzo di personale altamente qualificato, in numero ritenuto adeguato, e con l'eventuale supporto di mezzi meccanici o similari ritenuti congrui ad assicurare la perfetta esecuzione delle attività, assicurando, così la continua assistenza del proprio personale.

-

La MdO ha facoltà di esercitare ogni controllo preventivo, nonché di verificare la perfetta esecuzione delle attività, anche successivamente alla effettuazione delle stesse e l'aggiudicatario è tenuto ad adempiere rispetto a quanto eventualmente rilevato, senza poter pretendere compensi extra, ovvero indennità alla esecuzione di quelle opere, individuate di volta in volta dal committente, che assicurino l'esatto espletamento delle operazioni e/o che facciano conseguire alla committente il risultato della avvenuta effettiva esecuzione a perfetta regola d'arte e secondo quanto indicato nel presente contratto.

-

Il aggiudicatario dovrà garantire il perfetto funzionamento della trasmigrazione dell'operatività dal sistema in uso attualmente presso la MdO fino all'effettiva entrata in



funzione dei servizi richiesti. Il aggiudicatario prende l'impegno di garantire il funzionamento di tutti i servizi richiesti.

ART. 7 – SERVIZIO DI BACKUP E RESTORE

Il servizio di Backup e restore dovrà essere pensato per volumi di dati di dimensione pari ad almeno 50 GB/giorno ed erogato con frequenza giornaliera e con mantenimento dei backup giornalieri per 12 giorni consecutivi. Le attività di restore sono a carico del aggiudicatario e potranno essere effettuate da remoto o presso la webfarm; Lo storage su disco dedicato al backup deve essere di capacità adeguate.

Il aggiudicatario utilizzerà nel proprio Data Center il meglio dei Sistemi di Back-up che consentano un'efficienza altissima sia nello spazio dei dati che vengono conservati sia nella metodologia di recovery che si server di brevetti esclusivi come il "Sureback-up" che consente di testare la "recuperabilità" della VM. La struttura dovrà essere compliance al GDPR;

ART. 8 – CONNESSIONE AD INTERNET E SICUREZZA

IL complesso di banda Internet, che deve essere posta a supporto dell'infrastruttura della Mostra, deve avere una connettività a banda larga capace di offrire massimi livelli di scalabilità e affidabilità. La connettività dovrà essere prevista con velocità di 1000 Mbps (garantita almeno 500 Mbps), crittata HTTPS, certificata SSL DV (Domain Validated) a 128bit o superiore.

La Sicurezza: in un ambiente multitenancy, come quello dell'infrastruttura altamente virtualizzata che deve erogare servizi DCaaS, per se stessa, altre strutture o addirittura clienti esterni, assume un ruolo fondamentale. Dovranno essere protetti dati sensibili e comunque ci si deve assicurare che dati, infezioni ed attacchi non possano passare tra VM e VM, vAPP e vAPP e tra i vari tenant ospitati nell'infrastruttura virtualizzata.

Per poter traguardare questi obiettivi l'infrastruttura virtualizzata messa a disposizione della MdO utilizzerà sia la Network Separation, ma anche la Computer Separation, Storage Separation e Perimeter Security.

Dovrà utilizzarsi data center altamente virtualizzato in abbinamento a virtual switch di ultima generazione e in generale, un'architettura con caratteristiche di alta sicurezza.

4. Servizio di Sicurezza

Il servizio di sicurezza deve essere erogato anche secondo i seguenti principi e requisiti generali:

- L'aggiudicatario deve definire un Piano per la sicurezza che deve essere mantenuto aggiornato in base all'evoluzione tecnologica ed alle eventuali variazioni del livello di rischio. In particolare il aggiudicatario deve definire una struttura dedicata alla sicurezza con un responsabile. I processi di sicurezza dovranno essere formalizzati in documenti specifici e mantenuti costantemente aggiornati. L'accesso da parte di terzi a reti o sistemi del aggiudicatario che concorrono, direttamente o indirettamente, all'erogazione di un servizio agli aderenti deve essere consentito solo dopo una valutazione del rischio che consenta di determinare le implicazioni di sicurezza ed i requisiti delle contromisure da implementare;



- Il committente può adeguare le prescrizioni di sicurezza al verificarsi di variazioni del livello di rischio cui sono soggetti i servizi o i dati degli aderenti ovvero nel caso di gravi incidenti di sicurezza.

5. Caratteristiche del firewall

La rete deve essere protetta con un sistema firewall/proxy per il filtraggio di base del traffico dell'intera rete e per la prevenzione da accessi non desiderati dall'esterno con le caratteristiche seguenti:

- Il firewall deve implementare meccanismi antispoofing;
- Le attività di amministrazione remota del sistema dovranno essere cifrate;
- Il sistema che implementa le funzionalità di firewall deve essere protetto dall'accesso fisico;
- Il flusso dati tra la rete interna dell'amministrazione (intesa come l'insieme dei segmenti LAN protetti) e la rete del aggiudicatario deve transitare esclusivamente attraverso il firewall;
- L'accesso al sistema deve essere garantito almeno da un meccanismo di autenticazione che non consenta il riutilizzo della medesima password da parte degli aderenti;
- Il firewall deve impedire il riutilizzo dei dati di autenticazione da parte di utenti ostili;
- Il firewall non deve ospitare dati pubblici accessibili mediante servizi quali il file-sharing, ftp, http etc.;
- Il firewall deve rilevare e registrare i tentativi di accesso non autorizzato al sistema;
- Il firewall deve essere in grado di generare un record di audit almeno con le seguenti informazioni: data, ora evento, tipo evento, identità del soggetto, successo/fallimento dell'evento;
- Il sistema deve controllare la capacità di modificare, abilitare, disabilitare il comportamento delle seguenti funzioni:
 - o Gestione delle registrazioni di audit;
 - o Backup e restore dei dati relativi alla configurazione del firewall (incluso le politiche di sicurezza) ed alle registrazioni di audit;
 - o Collegamento di utenti esterni con il sistema.

6. Caratteristiche IDS

La funzione di rilevamento degli attacchi (IDS), deve essere tra il aggiudicatario e la Mostra d'Oltremare, entro 30 giorni dalla stipula del presente contratto, così come deve essere definito l'insieme di regole nei proxies DNS, FTP e SMTP entro 30 giorni dalla stipula del presente contratto.

7. Servizio di Indirizzamento

Il servizio assicura il continuo monitoraggio, anche in modalità unattended, della disponibilità dei sistemi e degli apparati. A fronte di guasti, malfunzionamenti o anomalie riscontrate, il servizio sottopone il problema, anche in modo automatico, al servizio di supporto di primo livello per la valutazione di gravità e l'eventuale intervento in funzione dei livelli di servizio indicati in precedenza per i servizi forniti.



Le segnalazioni e gli interventi devono essere classificati e memorizzati, utilizzando un'applicazione di Trouble Ticketing (**Portale di Gestione dei Servizi e Trouble Ticket**), a partire dal momento della identificazione del problema e venire dinamicamente completati con le informazioni che ne documentano la natura e l'iter che ha condotto alla risoluzione. Questo comportamento deve consentire:

- Analisi statistiche sulle componenti oggetto di intervento e sui loro malfunzionamenti;
- L'accesso, tramite ricerca con parole chiave, ad una base di conoscenza costituita da tutti i problemi risolti nel passato, per capitalizzare sul lavoro fatto.

ART. 9 – FORNITURE E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

8. Fermo restando quanto già descritto negli articoli precedenti l'aggiudicatario **fornirà** alla Mostra:
- a. Installazione e configurazione del/dei server richiesti.
 - b. I Server man mano che saranno richiesti saranno completi di licenza software del sistema operativo, installazione e configurazione del software specifico per le funzionalità di http server, ftp server e SMTP server.
 - c. Fornitura e configurazione di un certificato SSL o altri certificati da installare su http server di cui all'art.8;
 - d. Gestione sistemistica e manutenzione hardware (intesa come: attività di User Administration solo a livello di sistema operativo, non applicativo e/o database; attività di amministrazione del Sistema Operativo e del Web Server; performance monitor; problem management; manutenzione dell'Infrastruttura hardware);

Sono a carico della Mostra d'Oltremare la fornitura, l'installazione, il controllo e la gestione delle componenti software applicative già di proprietà della Mostra d'Oltremare, nonché la responsabilità dei contenuti erogati tramite tali server.

9. Per garantire l'affidabilità dell'Infrastruttura, l'aggiudicatario ha l'**obbligo** di utilizzare un insieme di soluzioni e tecnologie in alta affidabilità che garantisca livelli di servizio eccellenti. Quindi ha l'obbligo di utilizzare una infrastruttura completamente ridondata e con percorsi multipli verso gli operatori, che garantiscono connessione ad altissima affidabilità e capacità: I link sono tutti ridondata sia a livello di Core, che di Distribuzione e Accesso. Tutti i link che partano dai singoli POD, atterrano ridondata su apparati ridondata di fascia alta e di ultima generazione per poi terminare su Router di ultima generazione
- L'aggiudicatario si impegna a comunicare formalmente alla Mostra d'Oltremare, almeno 30 giorni prima dell'attivazione del servizio le metodologie di implementazione delle politiche di sicurezza e l'implementazione di un piano di rientro particolareggiato, nonché un'articolazione dettagliata del tempo massimo di intervento e ripristino per ognuno dei servizi interessati (Accesso, Sicurezza, Interoperabilità). Ogni eventuale successiva modifica



del sistema e di tali metodologie deve essere preventivamente sottoposta alla Mostra d'Oltremare per l'autorizzazione.

10. Servizi minimi di Rete

Per "servizi di rete" si intendono i servizi di supporto che consentono la gestione dell'intera infrastruttura di rete. L'aggiudicatario deve realizzare quanto necessario alla erogazione dei servizi di seguito elencati.

- Servizio di Indirizzamento
 - o L'aggiudicatario ha la responsabilità di gestire l'assegnazione degli indirizzi IP pubblici per ciascun Web server. Deve, inoltre, curare le procedure amministrative per il trasferimento da altro Provider ed il mantenimento di tutti i domini Internet di secondo livello di proprietà della Mostra d'Oltremare S.p.A.
- Servizio di accesso al Back-end
 - o Il aggiudicatario deve rendere disponibile il servizio di connettività di back-end per l'amministrazione remota dei server e per l'attività di gestione dei sistemi della Mostra d'Oltremare ivi installati deve essere previsto con collegamento IP con canale sicuro tramite VPN Ipsec.
- Domain Name Service
 - o Il aggiudicatario deve rendere disponibile un servizio DNS dedicato al mantenimento dei nomi di dominio assegnati alla Mostra d'Oltremare e che sia autorevole per tali domini rispetto alla gerarchia DNS di internet. Il aggiudicatario deve gestire la migrazione dei nomi di dominio eventualmente in carico ad altri fornitori e deve gestire gratuitamente la registrazione di nuovi nomi di dominio di proprietà della Mostra d'Oltremare.
 - o Il aggiudicatario si impegna ad aggiornare, entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta da parte del committente, i puntamenti sul proprio DNS.

11. Livelli di servizio dei servizi di rete, di interoperabilità ed addizionali

L'aggiudicatario deve garantire i livelli di servizio elencati nel seguito nell'erogazione dei servizi di rete, interoperabilità ed addizionali.

Per i servizi deve essere garantita una disponibilità pari ad almeno il 99,8% per 24 ore al giorno su 365 giorni l'anno, con i seguenti livelli di servizio minimi:

Servizio	Parametro	Limite
Posta Elettronica	Percentuale di messaggi di posta elettronica di dimensione massima pari a 1 MB, consegnati tra il Mail Server mittente e destinatario entro il tempo limite di 5 minuti	95,0%
Hosting di applicazioni	Disponibilità accesso al/i server dal nodo di rete del cliente alla Server Farm del aggiudicatario, su base annuale	99,0%



	Disponibilità del/i server specifico/i (Hardware, Software di Base e processi standard), su base mensile	99%
--	--	-----

A dimostrazione della qualità del servizio fornito e dei livelli di servizio di cui sopra, il aggiudicatario deve generare un report mensile, consultabile on-line, contenente la misura di disponibilità.

ART. 10 – DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è fissata in tre anni solari a partire dalla data in cui i servizi richiesti saranno completamente attivi, funzionanti e fruibili dalla MdO, come da relativo verbale di collaudo.

Su richiesta della Mostra d'Oltremare il contratto potrà essere rinnovato per un ulteriore anno.

Al termine del contratto (e nel caso in cui la Mostra d'Oltremare non intenda prorogare per un altro anno il contratto per i servizi in oggetto) il aggiudicatario si impegna ad accettare, sin d'ora, l'eventuale richiesta di proroga del servizio di hosting per un periodo massimo di sei mesi, ad un canone che sarà espressione, pro quota temporale, calcolata rispetto a ratei d'avanzamento mensili, degli stessi patti e condizioni originari.

I pagamenti seguiranno a presentazione di fatture emesse dal aggiudicatario relativamente alla fornitura del servizio, previo ordinativo e benestare predisposto dalla Mostra d'Oltremare. La suddetta fatturazione sarà effettuata secondo la seguente modalità:

il canone per l'erogazione del servizio di hosting sarà fatturato quadrimestralmente (ogni quattro mesi), a partire dall'attivazione del servizio. Ciascuna rata sarà di importo pari alla terza parte del canone annuo del servizio. Entro giorni 60 dal ricevimento della fattura, seguirà il pagamento di rito, a cura e onere della MdO.